

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dilakukan, disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- 1) Pada variabel kualitas sistem, diperoleh bahwa kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem e-Filing pada wajib pajak orang pribadi dalam menyampaikan SPT Tahunan. Artinya ketika kualitas sistem e-Filing baik maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sistem e-Filing itu sendiri. Dengan demikian, hipotesis pertama diterima.
- 2) Pada variabel kualitas layanan, diperoleh bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem e-Filing. Artinya bahwa meningkat atau menurunnya kepuasan pengguna sistem e-Filing tidak disebabkan oleh kualitas layanan. Dengan demikian, hipotesis kedua ditolak.
- 3) Pada variabel kemudahan pengguna, diperoleh hasil bahwa kemudahan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem e-Filing pada wajib pajak orang pribadi. Artinya ketika pengguna merasa sistem e-Filing mudah untuk digunakan maka kepuasan wajib pajak selaku pengguna sistem akan meningkat. Dengan demikian hipotesis ketiga diterima.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Pada pelaksanaan penelitian, peneliti sadar terdapat sejumlah keterbatasan. Meski begitu, diharapkan keterbatasan-keterbatasan tersebut tidak akan mengurangi manfaat yang diinginkan dan dapat diperbaiki melalui penelitian lanjutan. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini meliputi:

- 1) Para responden cenderung diisi oleh responden di Pulau Jawa
- 2) Tidak semua wajib pajak orang pribadi melaporkan secara mandiri SPT tahunan melalui e-Filing.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bagian sebelumnya, terdapat saran yang dapat dikemukakan oleh peneliti untuk dijadikan bahan pertimbangan yaitu:

- 1) Bagi Penyedia Layanan dapat terus meningkatkan kualitas sistem e-Filing serta menjadikan kepuasan pengguna sistem sebagai prioritas dengan memberikan pengalaman yang memadai kepada wajib pajak selaku pengguna. Selain itu, tetap menyediakan sistem pelaporan SPT secara *online* yang dirancang memberikan kemudahan penggunaan kepada pengguna. Memberikan sosialisasi kepada wajib pajak terkait penggunaan sistem e-Filing.
- 2) Bagi Penelitian Selanjutnya dapat melakukan pertimbangan faktor lain yang mungkin dapat memberi pengaruh kepada kepuasan pengguna sistem e-Filing, seperti literasi sistem perpajakan. Selain itu untuk penelitian selanjutnya juga bisa memperluas jangkauan responden.
- 3) Bagi Pengguna Sistem e-Filing diharapkan dapat terus memanfaatkan sistem dengan kualitas dan kemudahan yang ditawarkan untuk menjalankan kewajiban dalam melaporkan pajak.